

◆カスタマーハラスメントへの対応方針

中央公論美術出版は、創業以来、良書路線を堅持し、書籍を発行しております。そのためには、従業員等が安心して働ける環境が欠かせません。今後も読者の皆さまや当社の事業に関わるすべての方々からのご意見やご質問には真摯に対応いたしますが、従業員等の尊厳を傷つける常識の範囲を超えた要求や言動に対しては、毅然とした態度で対処します。

【カスタマーハラスメントの定義】

読者、当社サービスのユーザー、業務関係者からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により、当社従業員等の就業環境が害されるもの、または業務の正常な運営を妨げるもの。

【対象となる行為】

- ・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と関係のない要求
- ・想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求
- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動、差別的な言動、性的な言動、土下座の強要
- ・継続的な、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・従業員個人への攻撃、要求

上記は例であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

【当社の対応】

カスタマーハラスメントと判断される行為に対しては、従業員のプライバシーを守りつつ、組織として毅然とした態度で対処します。不正行為に該当するような悪質なケースについては、必要に応じて、弁護士や行政機関と連携し、対応を検討する場合があります。

【従業員等への対応】

被害を受けた従業員等の被害回復措置、またはそのための支援措置を講じます。また、ハラスメントの加害者にも被害者にもならないように、当社従業員に対し、ハラスメントに関する知識及び対応策の教育・研修を実践し健全な就業環境の確保に努めていきます。

以上